

## 簡介北區郵政設施

### 目的

本文件載述北區郵政設施概覽，作為香港郵政署長於二零零八年十月九日出席北區區議員的背景資料。

### 北區郵政設施概覽

2. 現時，北區共有4間郵政局，提供一般郵政服務。郵局地址、開放時間及流動郵車提供服務的地點載於**附件一**。
3. 區內的派遞服務由位於上水彩園路9號深港中心101-103室的石湖墟派遞局提供。為北區服務之派遞段數共有57段，每段由1名郵差負責。
4. 區內共有 51 個郵箱設施，以方便市民投寄郵件，郵箱編號及位置載於**附件二**。
5. 我們在本地派遞及櫃位的服務承諾是：
  - (a) 本地投寄信件於投寄後下一個工作天派達收件人，目標是98%。
  - (b) 於非繁忙時間內顧客可在10分鐘內獲提供櫃位服務，目標是98%；  
繁忙時間/高峰期顧客可在25分鐘內獲提供櫃位服務，目標是98%。

二零零七年至二零零八年八月，我們都能達標完成以上的服務承諾。

6. 至於二零零七年三月至二零零八年八月收到北區居民及北區區議員有關郵政服務的意見，可參閱**附件三及附件四**。

- 附件: (一) 郵局地址及開放時間  
(二) 郵箱編號及位置  
(三) 二零零七年三月至二零零八年八月收到北區居民有關郵政服務的意見  
(四) 二零零七年三月至二零零八年八月收到北區區議員有關郵政服務的意見

位於北區的郵政局

附件一

| 郵政局名稱 |        | 地址                   | 辦工時間         |                            |
|-------|--------|----------------------|--------------|----------------------------|
| 1.    | 粉嶺郵政局  | 粉嶺璧峰路 3 號北區政府合署地下    | (一至五)<br>(六) | 0930 - 1700<br>0930 - 1300 |
| 2.    | 華明郵政局  | 粉嶺華明 商場地下 119 號舖位    | (一至五)<br>(六) | 0930 - 1700<br>0930 - 1300 |
| 3.    | 沙頭角郵政局 | 沙頭角公路沙頭角政府合署地下       | (一至五)<br>(六) | 0900 - 1630<br>0900 - 1230 |
| 4.    | 石湖墟郵政局 | 上水石湖墟新豐路 112 至 116 號 | (一至五)<br>(六) | 0900 - 1800<br>0900 - 1300 |

**流動郵車在北區的服務時間表**

| 服務地點 | 停泊地點                           | 時間表                 | 停留時間  |
|------|--------------------------------|---------------------|-------|
| 軍地   | 粉嶺沙頭角公路 - 軍地段，軍地蔬菜產銷有限責任合作社附近。 | 09:55 - 10:10(星期二)  | 15 分鐘 |
| 馬尾下  | 粉嶺沙頭角公路 - 馬尾下段，安居花園附近。         | 10:25 - 10:40(星期二)  | 15 分鐘 |
| 坪輦   | 粉嶺坪輦路，打鼓嶺鄉事中心政府大樓。             | 10:50 - 11:05(星期二)  | 15 分鐘 |
| 打鼓嶺  | 上水蓮麻坑路，打鼓嶺警署旁。                 | 11:10 - 11:30 (星期二) | 20 分鐘 |
| 古洞   | 上水，古洞村公所外。                     | 11:55 - 12:10 (星期二) | 15 分鐘 |
| 蕉徑   | 上水蕉徑，粉錦公路，近程屋甫入口。              | 15:20 - 15:35 (星期三) | 15 分鐘 |

## 位於北區的郵箱

| 編號  | 位置              | 編號  | 位置               |
|-----|-----------------|-----|------------------|
| 32  | 粉嶺芬園馬會道巴士站      | 322 | 粉錦公路蓮塘尾唐公嶺村      |
| 38  | 粉嶺安樂村樂業路／安居街    | 359 | 上水天平路安國新邨        |
| 41  | 上水新豐路石湖墟郵局門外    | 368 | 上水彩園邨第1期巴士總站     |
| 43  | 上水鳳南路翠麗花園近巴士站   | 373 | 上水天平邨商場          |
| 44  | 上水新運路卓運街        | 387 | 上水火車站大堂          |
| 102 | 上水古洞村近街市        | 389 | 粉嶺火車站大堂          |
| 103 | 沙頭角道馬尾下村        | 390 | 粉嶺火車站大堂          |
| 104 | 沙頭角官中／沙頭角差館     | 396 | 粉嶺祥華邨收費亭側        |
| 126 | 上水百和路華慧園巴士站     | 429 | 羅湖火車站大堂禁區內       |
| 144 | 粉錦公路蕉徑          | 439 | 粉嶺一鳴路碧湖花園        |
| 164 | 粉嶺聯和墟聯昌街／聯和道遊樂場 | 460 | 上水保平路太平邨停車場地下    |
| 165 | 沙頭角公路軍地         | 466 | 馬草壟村             |
| 175 | 粉嶺坪輦路           | 494 | 上水古洞村村公所         |
| 176 | 坪輦路／打鼓嶺（禁區內）    | 508 | 粉嶺嘉盛苑嘉福邨巴士總站     |
| 184 | 粉嶺大埔公路和合石村村口    | 524 | 上水龍琛路龍豐花園外面      |
| 188 | 打鼓嶺鄉事會中心        | 527 | 上水河上鄉            |
| 208 | 新田青山公路麒麟村巴士站    | 538 | 粉嶺禾睦路榮福中心        |
| 210 | 粉嶺聯和墟和隆街一號      | 589 | 烏蛟騰              |
| 223 | 上水村／門口村         | 593 | 新屋村馬草壟           |
| 227 | 上水青山公路金錢村／燕崗村   | 606 | 粉嶺沙頭角公路龍躍頭       |
| 255 | 沙頭角道麻雀嶺村        | 608 | 上水保健路北區醫院正門出口    |
| 256 | 粉嶺沙頭角道孔嶺村       | 641 | 坑頭路坑頭村公所         |
| 274 | 沙頭角上禾坑村         | 655 | 和滿街近帝庭軒外天橋下近小巴士  |
| 275 | 南涌村裕興士多門口       | 657 | 打鼓嶺坪原路坪洋村運動場近小巴士 |
| 276 | 鹿頸陳鳳其士多門口       | 668 | 近担水坑巴士站沙頭角       |
| 281 | 新田落馬洲           |     |                  |

北區的郵箱：合共 51 個

甲) 香港郵政在 2007 年 3 月至 2008 年 8 月收到北區居民有關郵件派遞服務的意見

|                                                     |        | 有關事宜                      | 跟進情況/結果                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|--------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>嘉許</b>                                           |        |                           |                                                                                                                                                 |
| 合共收到 21 封關於郵件派遞的嘉許信，讚賞職員提供優質派遞服務，敬業樂業，不辭勞苦，誠懇親切及盡責。 |        | -                         | 已向有關職員發嘉許信<br>已向商戶及居民發信或卡感謝他們的讚賞                                                                                                                |
| <b>投訴/建議</b>                                        |        |                           |                                                                                                                                                 |
| 1.                                                  | 9 宗    | 郵件誤遞                      | - 因派遞地址不詳，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址<br>- 派遞服務正常<br>- 提醒居民如收到不屬於自己的郵件可退回給香港郵政<br>- 提醒員工小心執行派遞工作<br>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素<br>- 另外，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤 |
| 2.                                                  | 5 宗    | 收不到郵件                     | - 派遞服務正常<br>- 提醒員工小心執行派遞工作<br>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素                                                                                                 |
| 3.                                                  | 3 宗    | 查詢大型郵件/掛號/本地郵件速遞等郵件派遞程序事宜 | - 已向居民解釋有關派遞大型郵件/掛號/特快專遞等郵件之程序<br>- 因派遞地址不詳而引致延誤或遭退回，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址<br>- 提醒員工小心執行派遞工作<br>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素                               |
| 4.                                                  | 2 宗    | 郵件延誤                      | - 因派遞地址不詳，提供正確地址的寫法，並提醒居民正確書寫地址<br>- 提醒員工小心執行派遞工作<br>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素<br>- 另外，發現可能由私人派遞公司所致，並非香港郵政的錯誤                                          |
| 5.                                                  | 3 宗    | 郵件沒有妥善放進信箱內/跌在地上/摺曲       | - 提醒員工小心執行派遞工作<br>- 郵務督察加強巡查，確保服務質素                                                                                                             |
|                                                     | 共 22 宗 |                           |                                                                                                                                                 |

乙) 香港郵政在 2007 年 3 月至 2008 年 8 月收到北區居民有關櫃位服務的投訴/建議

|                                                                                   | 日期                   | 有關事宜                                                                      | 跟進情況/結果                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 嘉許                                                                                |                      |                                                                           |                                                                                      |
| 全年合共收到 13 封關於櫃位服務的嘉許信讚揚北區的櫃位服務、職員有禮貌、服務熱誠等，分別是：<br>石湖墟郵政局 2 封、粉嶺郵政局 8 封、華明郵政局 3 封 |                      |                                                                           | - 已向有關職員發嘉許信<br>- 已向居民發信或卡感謝他們的讚賞                                                    |
| 投訴/建議                                                                             |                      |                                                                           |                                                                                      |
| 1.                                                                                | 12.3.2007<br>粉嶺郵政局   | 投訴人建議該局延長開放時間到下午六時                                                        | - 鼓勵該顧客盡量利用設於同區附近而服務時間較長的郵政設施，香港郵政亦會繼續關注區內的變化以改善郵政服務                                 |
| 2.                                                                                | 28.9.2007<br>石湖墟郵政局  | 投訴人經常到該郵政局投寄郵件，他不滿該局的一兩位職員收了顧客的郵件後便在座位拋向後面距離 7 至 8 呎的收集箱，這會令郵件受損而令收件人蒙受損失 | - 因沒留下聯絡電話所以未能向顧客致歉，已提醒局內職員應利用手推車運送郵件                                                |
| 3.                                                                                | 25.10.2007<br>石湖墟郵政局 | 投訴人表示當日到該郵政局交費及買郵票，她交完費後職員要她重新排另一條隊買郵票，客人不滿這安排浪費時間                        | - 由於當時櫃位職員正忙於招待另一位客人，為免帳目混亂，便請投訴人稍候，盡快完成了那位人客的服務後便立即再招呼投訴人，並沒有要她再排隊，其實是一場誤會，投訴人亦滿意答覆 |
| 4.                                                                                | 8.1.2008<br>華明郵政局    | 投訴人到該郵政局繳費，局內人手不足，輪候時間很長                                                  | - 在交費繁忙的高峰期已增加人手在該郵政局幫忙<br>- 已向顧客致歉並提醒局長需時刻留意櫃位情況及即時作出適當人手調配                         |
| 5.                                                                                | 15.4.2008<br>石湖墟郵政局  | 投訴人表示到該郵政局交費及買郵票，因當時 1 至 3 號櫃位都是收費，3 號櫃                                   | - 已向顧客致歉並解釋 3 號櫃位其實是郵票及郵件掛號櫃位，但會因應當時情況而改為幫手做收費服務                                     |

|    | <u>日期</u>           | <u>有關事宜</u>                                                                                                          | <u>跟進情況/結果</u>                                                                                                                                                         |
|----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     | 位沒有人理會所以客人便排到 2 號櫃位等交費，當輪到她時，3 號櫃位卻轉為賣郵票，她便在交費櫃位同時買郵票，職員請她交費後再排隊買郵票，客人不明這安排                                          | 以增加效率，客人表示體諒                                                                                                                                                           |
| 6. | 20.5.2008<br>石湖墟郵政局 | 投訴人表示當日到該郵政局申請「郵件轉遞」服務的續期，但發覺當時郵政局的地上有一大灘水，即時通知局內職員，職員說會放多一個「小心地滑」牌。客人不滿職員處理這事的態度，認為他們沒有危機意識                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客致歉並解釋因為該局正進行大裝修，所以才會出現地上濕滑的問題。已即時跟進事件，買了幾塊大型的 3M 防水防滑地毯鋪放在郵政局大堂地上</li> <li>- 向該局同事訓示要時刻注意工作環境的衛生及安全問題，隨時作適當的安排</li> </ul> |
| 7. | 28.5.2008<br>華明郵政局  | 投訴人當日到該郵政局以非掛號投寄證明書投寄郵件，不滿職員態度及處理郵件的                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 當時職員發覺客人郵件的包裝太薄，所以想向客人提一點意見，但在溝通上出現問題，造成誤會</li> <li>- 已向顧客致歉並提醒職員需要時刻保持親善及良好的工作態度</li> </ul>                                  |
| 8. | 5.6.2008<br>粉嶺郵政局   | 客人因不識分辨郵政局發出的「郵件領取卡」，在致電該局查詢時，職員沒有向她了解問題及提供一些解決方法。後來去到郵政局取件時，接待她的職員才向她分析是可以致電要求再派郵件上門而不用親自到郵局取件。客人不滿意職員在電話回答問題提供錯誤資訊 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 已向顧客致歉並提醒職員需要時刻保持親善及良好的工作態度。要有耐性清楚了解客人的問題後再提供協助</li> </ul>                                                                    |

香港郵政在 2007 年 3 月至 2008 年 8 月收到北區區議員有關郵政服務的建議

|    | <u>投訴/建議</u>       | <u>有關事宜</u>             | <u>跟進情況/結果</u>                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 30.5.2007<br>潘忠賢議員 | 建議遷移在粉嶺和鳴里花都廣場行人路的郵件補給箱 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 郵務督察即時與潘議員聯絡並實地跟進事件，並發現該郵件補給箱並不阻礙駕駛人士及過馬路人士的視線，郵箱現時的位置已是合適位置</li> <li>- 取得潘議員的理解和同意</li> <li>- 郵務督察不時會到有關地點巡視，以確保附近環境改變時作出相應行動</li> </ul> |
| 2. | 31.7.2007<br>周錦紹議員 | 建議在清河邨增設投寄郵筒            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經考慮上述地點附近有郵筒 608 號(北區醫院)，所以暫不增設郵筒於清河邨</li> </ul>                                                                                          |